



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Desgaste profesional y la calidad de servicio según los
trabajadores administrativos de un Hospital Público de
Lima. 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Ramos Puma, Adrián

ASESOR:

Dra. Cadenillas Albornoz, Violeta

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

Lima - Perú

2016

Dr. Lujan Campos Luis Alberto
Presidente

Dra. Zarate Barrial Rosalía
Secretaria

Dra. Cadenillas Albornoz Violeta
Vocal

Dedicatoria:

A mi madre, por los ejemplos de perseverancia
y valores que me brindó en todas las
ocasiones, ahora desde el cielo ilumina mi
camino, a mi padre por su apoyo y a mis
hijos, Xiomara, Piero y Adriana, quienes han
sido mi mayor motivación para nunca
rendirme en los estudios.

Agradecimiento:

A la Universidad Cesar Vallejo por la formación profesional recibida.

A todos mis profesores de la maestría por haber impartido sus conocimientos.

A la Dra. Violeta Cadenillas, un especial agradecimiento por su apoyo y enseñanza y constancia en el desarrollo de mi tesis.

Declaración de autenticidad

Yo, Ramos Puma Adrián, identificado con DNI 09755604, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada “Desgaste profesional y la calidad de servicio según los trabajadores administrativos de un hospital público de Lima. 2015”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, Marzo del 2016.

Firma: _____

DNI. 09755604

Nombres y Apellidos: Ramos Puma, Adrián

Presentación

Con la expectativa de dar cumplimiento a las exigencias formales de la Universidad Cesar Vallejo, presento a consideración de la ESCUELA DE POST GRADO la investigación titulada:

“Desgaste profesional y la calidad de servicio según los trabajadores administrativos de un hospital público de Lima. 2015”.

Por lo que es conducente a la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión pública. Esta investigación descriptiva correlacional constituye la culminación de los esfuerzos de los estudios de maestría. Considero que los resultados alcanzados van a contribuir a tomar medidas correctivas que favorezcan a la mejora de la calidad de vida de los trabajadores administrativos; así pues la presente investigación se inicia con la introducción, en la primera parte se describe el problema de investigación, justificación y el objetivo, de manera continuada mencionaremos que la segunda parte contiene antecedentes y el marco referencial, en cuanto a la tercera parte señala la hipótesis que nos dan el punto de partida a este trabajo, por lo que respecta a la cuarta parte se denomina marco metodológico, seguidamente en la quinta describe los resultados, para continuar en la sexta sección presentamos la discusión, conclusiones y las recomendaciones, por último en la séptima parte las referencias bibliográficas y los apéndices.

Es necesario mencionar que el objetivo de la tesis es determinar cuál es la relación que existe entre el desgaste profesional y la calidad de servicio según los trabajadores administrativos en un hospital público de Lima 2015.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

El Autor

Contenidos

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	17
1.3 Justificación	22
1.4 Problema	24
1.5 Hipótesis	24
1.6 Objetivos	25
II. Marco metodológico	26
2.1 Variables	27
2.2. Operacionalización de variables	28
2.3. Metodología	30

2.4. Tipos de estudio	30
2.5. Diseño	30
2.6. Población, muestra y muestreo	32
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.8. Métodos de análisis de datos	40
2.9. Aspectos éticos	41
III. Resultados	42
IV. Discusión	67
V. Conclusiones	71
VI. Recomendaciones	74
VII. Referencias	76
Apéndices	
Apéndice A Matriz de consistencia	81
Apéndice B Matriz de operacionalización de variables	88
Apéndice C Instrumentos	92
Apéndice D Documentos de validación	96
Apéndice E Certificados de validez	101
Apéndice F Base de datos de la confiabilidad de variables	113
Apéndice G Base de datos	117
Apéndice H Artículo científico	123
Apéndice I Interpretación de correlación	131

Lista de tablas

Tabla 1	Matriz de Operacionalización de desgaste profesional	28
Tabla 2	Matriz de operacionalización de calidad de servicio	29
Tabla 3	Población de estudio	32
Tabla 4	Muestra de estudio	34
Tabla 5	Escalas y baremos de la variable desgaste profesional	36
Tabla 6	Escalas y baremos de la variable calidad de servicio	37
Tabla 7	Resultados de la validación de la variable desgaste profesional	38
Tabla 8	Resultados de la validación de la variable calidad de servicio	38
Tabla 9	Confiabilidad de la variable desgaste profesional	39
Tabla 10	Confiabilidad de la variable calidad de servicio	39
Tabla 11	Distribución de los niveles de la variable desgaste profesional	43
Tabla 12	Distribución de los niveles de la dimensión agotamiento emocional	44
Tabla 13	Distribución de los niveles de la dimensión de despersonalización	45
Tabla 14	Distribución de los niveles de la dimensión falta de realización	46
Tabla 15	Distribución de los niveles de la variable calidad de servicio	47
Tabla 16	Distribución de los niveles de la dimensión elementos tangibles	48

Tabla 17	Distribución de los niveles de la dimensión fiabilidad	49
Tabla 18	Distribución de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta	50
Tabla 19	Distribución de los niveles de la dimensión seguridad	51
Tabla 20	Distribución de los niveles de la dimensión empatía	52
Tabla 21	Correlación entre las variables desgaste profesional y calidad de servicio	53
Tabla 22	Correlación de la dimensión agotamiento emocional y la variable desgaste profesional	55
Tabla 23	Correlación de la dimensión despersonalización y la variable calidad de servicio	55
Tabla 24	Correlación de la dimensión ejecución y la variable satisfacción	57
Tabla 25	Correlación de la dimensión seguimiento y control y la variable satisfacción	57
Tabla 26	Correlación de la dimensión cierre del programa y la variable satisfacción	61

Lista de figuras

Figura 1	Distribución de los niveles de la variable desgaste profesional	43
Figura 2	Distribución de los niveles de la dimensión agotamiento emocional	44
Figura 3	Distribución de los niveles de la dimensión despersonalización	45
Figura 4	Distribución de los niveles de la dimensión falta de realización	46
Figura 5	Distribución de los niveles de la variable calidad de servicio	47
Figura 6	Distribución de los niveles de la dimensión elementos tangibles	48
Figura 7	Distribución de los niveles de la dimensión fiabilidad	49
Figura 8	Distribución de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta	50
Figura 9	Distribución de los niveles de la dimensión seguridad	51
Figura 10	Distribución de los niveles de la dimensión empatía	52
Figura 11	Distribución de los niveles de las variables Desgaste profesional y calidad de servicio	54
Figura 12	Distribución de los niveles de las variables Agotamiento emocional y calidad de servicio	56
Figura 13	Distribución de los niveles de las variables Despersonalización y calidad de servicio	58

Resumen

A continuación se presenta una síntesis de la investigación “Desgaste profesional y la calidad de servicio según los trabajadores administrativos de un hospital público de Lima. 2015”.

El objetivo de la investigación está dirigido a determinar la relación entre el desgaste profesional y la calidad de servicio según los trabajadores administrativos en un hospital público de Lima, según la muestra calculada. La investigación es de tipo básico, el nivel descriptivo correlacional y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. La muestra fue intencional y estuvo conformada por 86 trabajadores de un hospital público de Lima, en el año 2015.

Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de la variable desgaste profesional y la calidad de servicio, el procesamiento de datos de la información se realizó mediante el software SPSS (versión 22), gracias al mismo se ha logrado realizar el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman con un resultado de correlación de: $-0,166$ y un p valor mayor a 0,05 con el cual se acepta la hipótesis nula por lo tanto los resultados señalan que existe relación inversa pero no significativa entre la variable desgaste profesional y la calidad de servicio.

Palabras claves: Desgaste profesional, agotamiento emocional, calidad de servicio, trabajadores administrativos, hospital público.

Abstract

Below is a summary of research "Professional burnout and quality of service as administrative workers of a public hospital in Lima presented. 2015 "is a study that aims to make research was aimed to determine the relationship between burnout and quality of service as administrative workers in a public hospital in Lima 2015. The sample calculated from random sampling, with an adjustment factor of 0.08 points. The sampling rate was estimated at 86 individuals of a public hospital in Lima, in 2015. As a correlative study, to collect data instruments burnout variable and service quality were used. Data processing was performed using SPSS software (version 22), thanks to it has been able to carry out the descriptive analysis and correlation through the coefficient of Spearman Rho with a score correlation: -, 166 and a p-value greater than 0.05 with which the null hypothesis therefore the results indicate that there is significant inverse relationship between but not burnout variable and the quality of service, which is the second variable is accepted.

Keywords: Professional burnout, emotional exhaustion, service quality, administrative workers, public hospital.